

Direzione regionale Puglia

Carta dei Servizi - Monitoraggio al 30 aprile 2022

Area	Dimensione della qualità	Canale	Servizio	Indicatore	Misura	Impegno agenzia	D.P. BARI - TVD	D.P. BARLETTA-ANDRIA-TRANI - TVQ	D.P. BRINDISI - TVG	D.P. FOGGIA - TVJ	D.P. LECCE - TVL	D.P. TARANTO - TVN
CANONE TV E TASSE AUTOMOBILISTICHE	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	CANONE TV	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	23	3	17	19	15	N.A.
CONSULTAZIONI E CERTIFICAZIONI	TEMPESTIVITA'	UFFICIO	CERTIFICAZIONI IPOTECARIE E RILASCIO COPIE	Percentuale di certificati ipotecari disponibili entro 20 giorni lavorativi	Perc	95	100	N.A.	100	100	100	100
				Percentuale di certificati ipotecari disponibili entro 3 giorni lavorativi	Perc	95	99,6	N.A.	94,0	100	100	100
		WEB	ESTRATTO MAPPA DIGITALE	Presentazione della richiesta di estratto di mappa digitale e il suo rilascio. Percentuale di estratti rilasciati entro il giorno lavorativo successivo a quello della presentazione della richiesta	Perc	80	100	N.A.	47,4	N.A.	75,0	100
				Richiesta di estratto tramite SISTER e invio, sempre per via telematica, dell'estratto di mappa digitale. Percentuale di estratti rilasciati entro il giorno lavorativo successivo a quello di trasmissione della richiesta	Perc	80	99,9	N.A.	90,4	99,9	97,1	96,4
DICHIARAZIONI FISCALI	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	CARTELLE DI PAGAMENTO	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	32	13	12	19	23	20
			COMUNICAZIONI CONTROLLO FORMALE	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	36	12	6	19	9	23
			COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITA' E AVVISI TELEMATICI	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	39	15	15	15	43	29
			DICHIARAZIONE DI SUCCESSIONE	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	20	19	14	10	6	16
			DICHIARAZIONE PRECOMPILATA	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	26	6	11	1	36	7
	TEMPESTIVITA'	WEB	CARTELLE DI PAGAMENTO	Percentuale di richieste di assistenza gestite tramite il canale CIVIS cartelle entro 3 giorni lavorativi escluso quello della richiesta	Perc	90	74,6	99,0	98,6	87,7	96,2	90,5
			COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITA' E AVVISI TELEMATICI	Percentuale di richieste di assistenza gestite tramite il canale CIVIS Comunicazioni entro 3 giorni lavorativi escluso quello della richiesta	Perc	90	47,4	98,1	98,6	96,1	97,6	94,6
IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	CODICE FISCALE E TESSERA SANITARIA	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	20	17	17	10	31	24
			ENTRATTEL	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	11	13	15	17	22	24
			FISCONLINE	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	11	13	15	17	22	24
			PARTITA IVA	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	14	19	24	8	35	33
REGISTRI IMMOBILIARI	TEMPESTIVITA'	UFFICIO	DOMANDA DI ANNOTAZIONE	Deposito della domanda di annotazione e la disponibilità della stessa per il pagamento. Percentuale di annotazioni lavorate entro 10 giorni lavorativi	Perc	95	100	N.A.	90,6	100	100	79,4
			TRASCRIZIONE E ISCRIZIONE	Percentuale di repertorizzazioni eseguite nella stessa giornata di presentazione	Perc	93	98,8	N.A.	98,8	100	100	97,6

Direzione regionale Puglia

Carta dei Servizi - Monitoraggio al 30 aprile 2022

Area	Dimensione della qualità	Canale	Servizio	Indicatore	Misura	Impegno agenzia	D.P. BARI - TVD	D.P. BARLETTA-ANDRIA-TRANI - TVQ	D.P. BRINDISI - TVG	D.P. FOGGIA - TVJ	D.P. LECCE - TVL	D.P. TARANTO - TVN
RIMBORSI	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	MODALITA' EROGAZIONE RIMBORSI	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	8	9	7	11	10	26
SERVIZI CATASTALI	TEMPESTIVITA'	UFFICIO	ISTANZE CORREZIONE ERRORI SEMPLICI O RETTIFICA ERRORI	Percentuale di istanze di rettifica evase in 20 giorni lavorativi	Perc	95	100	N.A.	98,6	100	99,9	98,1
			VOLTURA CATASTALE	Percentuale di voltture presentate su supporto cartaceo evase entro 10 giorni	Perc	95	97,9	N.A.	81,8	99,0	100	83,0
		WEB	DOCFA	Presentazione dei documenti tramite SISTER e invio sempre per via telematica della risposta. Percentuale di atti di aggiornamento registrati/rifiutati entro 2 giorni lavorativi	Perc	95	99,5	N.A.	99,8	99,9	99,5	97,7
			ISTANZE CORREZIONE ERRORI SEMPLICI O RETTIFICA ERRORI	Presentazione della domanda di correzione errori semplici tramite il servizio Contact Center e la sua evasione. Percentuale di domande di correzione errori semplici evase entro 10 giorni lavorativi	Perc	90	100	N.A.	32,5	100	98,3	71,5
			PREGEO	Presentazione dei documenti tramite SISTER e invio sempre per via telematica della risposta. Percentuale di atti di aggiornamento registrati/rifiutati entro il giorno lavorativo successivo a quello di trasmissione	Perc	80	97,8	N.A.	97,7	98,8	98,5	99,2
TRASVERSALI	TEMPESTIVITA'	UFFICIO	RECLAMI	Percentuale di risposte ai reclami trattabili effettuate entro 20 gg lavorativi	Perc	100	100	100	100	100	95,0	100